KUNDENSERVICE AUTOMATISIEREN

Die fünf Schritte, die Fragen zu KI-Verordnung und DSGVO und die häufigen Fehler aus dem Beitrag „Kundenservice automatisieren mit KI: So gehst du es richtig an“. Die Faustregel: Automatisiere, was sich wiederholt. Behalte, was Urteil braucht.

> Diese Checkliste ist ein Überblick und keine Rechtsberatung. Für deinen konkreten Fall klärst du die Fragen mit deiner Rechtsberatung oder deinem Datenschutzbeauftragten (falls vorhanden).

IN FÜNF SCHRITTEN

- [ ] 1 **Verstehen: Anfragen sammeln und zählen**
  Nimm dir zwei bis vier Wochen Anfragen vor, aus Postfach, Kontaktformular, Telefonnotizen und Chat. Ordne jede Anfrage einem Thema zu und notiere, wie lange die Bearbeitung ungefähr dauert.
  Sitzt, wenn du eine Liste der häufigsten Themen hast und weißt, welche davon die meiste Zeit kosten.

- [ ] 2 **Bewerten: einen Ablauf auswählen**
  Wähle einen Ablauf, der häufig vorkommt, eine klare Antwort hat und wenig Risiko trägt. Fang nicht mit Beschwerden oder Sonderfällen an. Ein typisches Beispiel ist die Frage nach dem Bearbeitungs- oder Lieferstatus.
  Sitzt, wenn du in einem Satz sagen kannst, welche Anfragen künftig anders laufen sollen und welche ausdrücklich nicht.

- [ ] 3 **Entwerfen: Ablauf und Übergabe festlegen**
  Lege fest, was automatisch passiert, wo ein Mensch prüft und wann ein Fall sofort an einen Menschen geht. Kläre auch, welche Daten dafür nötig sind und wo sie verarbeitet werden.
  Sitzt, wenn der Ablauf auf eine Seite passt und jeder im Team weiß, wann er übernimmt.

- [ ] 4 **Umsetzen: klein testen, mit echten Fällen**
  Starte mit einem begrenzten Pilot, zum Beispiel nur für eine Anfrageart oder nur für Antwortentwürfe, die ein Mensch noch freigibt. Prüfe die Ergebnisse an echten Anfragen, nicht an ausgedachten Beispielen.
  Sitzt, wenn dein Team die Vorschläge brauchbar findet und Fehler auffallen, bevor sie bei der Kundschaft ankommen.

- [ ] 5 **Stabilisieren: messen und nachschärfen**
  Beobachte, wie viele Anfragen der neue Ablauf übernimmt, wie oft Menschen eingreifen müssen und was die Kundschaft zurückmeldet. Schärfe Regeln und Texte nach, bevor du den nächsten Ablauf angehst.
  Sitzt, wenn du siehst, ob sich der Aufwand lohnt, und entscheiden kannst, ob der nächste Ablauf dazukommt.

Wann geht ein Fall bei dir sofort an einen Menschen?

Beispiele aus dem Beitrag: bei Ärger, bei Unsicherheit der KI oder wenn jemand ausdrücklich eine Person sprechen will. Deine Regeln:

_____

_____

VOR DEM START KLÄREN: KI-VERORDNUNG UND DSGVO

- [ ] 01 **Hinweis, dass eine KI antwortet**
Für deine Kundschaft sollte klar zu erkennen sein, dass sie mit einer KI schreibt. Nach Artikel 50 Absatz 1 der KI-Verordnung gilt das seit dem 2. August 2026 für KI-Systeme, die direkt mit Menschen kommunizieren, außer es ist ohnehin offensichtlich; die Pflicht richtet sich an die Anbieter. Gekaufter Chatbot: Frag deinen Anbieter, wie der Hinweis umgesetzt ist. Selbst gebauter Chatbot: Ein Unternehmen, das einen Chatbot selbst entwickelt und unter eigenem Namen für den eigenen Einsatz in Betrieb nimmt, nennt die EU-Kommission in ihren Leitlinien zu Artikel 50 vom 20. Juli 2026 als Beispiel für einen Anbieter. Die Leitlinien sind nicht verbindlich; ob das auf dich zutrifft, klärst du mit deiner Rechtsberatung.

- [ ] 02 **Keine wichtigen Entscheidungen allein durch die Maschine**
Nach Artikel 22 DSGVO haben Menschen das Recht, keiner ausschließlich automatisierten Entscheidung unterworfen zu werden, die ihnen gegenüber rechtliche Wirkung hat oder sie ähnlich erheblich beeinträchtigt. Ist sie ausnahmsweise zulässig, braucht es mindestens die Möglichkeit, dass ein Mensch eingreift und die Person ihren Standpunkt darlegen und die Entscheidung anfechten kann. Ablehnungen und ähnlich folgenreiche Entscheidungen lässt du deshalb besser bei Menschen.

- [ ] 03 **Datenschutzinformation**
Gibt es eine solche automatisierte Entscheidung, gehören der Hinweis darauf und aussagekräftige Informationen über die dahinterstehende Logik in die Datenschutzinformation (Artikel 13 Absatz 2 Buchstabe f DSGVO).

- [ ] 04 **Daten klären, bevor du startest**
Welche Kundendaten fließen in welches Werkzeug, wo werden sie gespeichert und wie lange? Das gehört in Schritt 3, nicht ans Ende des Projekts.

HÄUFIGE FEHLER VERMEIDEN

- [ ] 01 **Kein Chatbot ohne Ausweg**
Plane den Weg zum Menschen von Anfang an ein.

- [ ] 02 **Erst der Ablauf, dann das Werkzeug**
Kläre zuerst, welche Anfragen sich lohnen, und wähle dann das passende Werkzeug.

- [ ] 03 **Nicht alles auf einmal**
Ein Ablauf nach dem anderen ist sicherer als ein großer Umbau über alle Kanäle.

- [ ] 04 **Erfolg messen**
Ohne Messung weißt du nicht, ob die Automatisierung Zeit spart oder nur neue Arbeit macht.

- [ ] 05 **Daten nicht unbedacht weitergeben**
Kläre Speicherort und Zweck, bevor Kundendaten in ein Werkzeug fließen.

Der ganze Beitrag mit allen Quellen, unter anderem KI-Verordnung, DSGVO, Bitkom und Statistik Austria:
https://architect5.com/blog/kundenservice-automatisieren/